**MISES EN SITUATION**

**CONSEILLER(ÈRE) TECHNIQUE**

**Service à la clientèle**

Vous recevez un appel d'un client mécontent qui a récemment fait réparer sa voiture dans votre garage. Il se plaint que le problème pour lequel il a apporté sa voiture n'a pas été résolu et il est très frustré. Comment gérez-vous la situation et que faites-vous pour résoudre le problème du client ?

**Communication**

Vous devez expliquer à un client qui n'a pas de connaissances techniques les réparations nécessaires sur sa voiture et les coûts associés. Comment abordez-vous cette conversation pour vous assurer que le client comprend bien les travaux à effectuer et qu'il se sente en confiance ?

**Résolution de problèmes**

Un client arrive avec un problème complexe sur sa voiture que vous n'avez jamais rencontré auparavant. Comment approchez-vous le diagnostic et la résolution du problème tout en assurant la satisfaction du client ?